



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en
el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" - 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión de Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Quispe Ticona, Rubén Darío

ASESOR:

PhD. Magallanes C, Marlene.

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. Jorge Laguna Velazco

Presidente

Dr. Joaquín Vértiz Osore

Secretaria

Dra. Marlene Magallanes Corimanya

Vocal

Dedicatoria

A Dios.

Por haberme otorgado la salud necesaria y fuerzas para continuar y desarrollar esta etapa importante en mi vida como es el culminar esta maestría. Y tener la paciencia de perdonar mis errores de día a día, dándome nuevas oportunidades.

A ti Mamá Elsitita.

Por haberme educado y siempre estado conmigo. Hago este agradecimiento a los sabios consejos, al amor desinteresado que obtuve siempre de ti, por inculcarme los valores en mí, por siempre estar orgullosa de mí, por haberme apoyado en todos mis objetivos, y, sobre todo; por ser haberme dado la vida... ¡Gracias mamá!, ¡Te amo infinitamente!.

Agradecimiento

Mis agradecimientos están dirigidos a esas personas e instituciones que hicieron posible la realización exitosa de esta investigación. Agradezco a los Dres. Fritz Ortiz y Judith Lozano y a todo el personal que me facilitó realizar la investigación en el Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”. A mi tío Mario que ya no están físicamente en esta Tierra, pero con su ejemplo siempre me dio fuerza y motivación para seguir adelante en esta investigación, a ser el mejor Odontólogo y sobre todo ser una mejor persona. Asimismo, agradecer una vez más a la mejor madre del mundo, porque tú siempre serás mi motivación para alcanzar mis metas. Finalmente, un agradecimiento a la otra mujer de mi vida, mi novia Pilar por su fuerte confianza, aliento incansable y amor desinteresado.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rubén Darío Quispe Ticona, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 44415629, mediante la tesis titulada: “Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" – 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las Notas consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Setiembre del 2016.

Br. Rubén Darío Quispe Ticona

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" - 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

Esta investigación tiene como propósito en el marco de la calidad asistencial, buscar una reforma integral en las prestaciones asistenciales, para ello un pilar fundamental es la satisfacción, y más si se tiene concebida que una alta satisfacción es ya un derecho y ya no un simple sueño. Avocándonos al servicio de odontología, en el Hospital I EsSalud “Aurelio Díaz Ufano”, perteneciente a la Red Almenara, se atienden a casi 10 mil pacientes por mes, siendo aproximadamente casi 2 mil pacientes pertenecientes al servicio mencionado, y si bien se desarrolla cuestionarios que miden satisfacción en los otros servicios, son pocos los cuestionarios para medir satisfacción en odontología, y si a ello se adiciona que estos cuestionarios presentan muchos errores de confiabilidad y no están estandarizados, entonces será más difícil tener un índice adecuado para evaluar el desempeño en los servicios odontológicos, por ende impedirá la mejora de este servicio.

Por ello, y con ese fin, de evaluar correctamente la satisfacción desde la perspectiva del paciente, se ha pensado aplicar un nuevo instrumento en el servicio de odontología, la DSQ.

El Autor

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Abstract	xiv
I. Introducción	15
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.2.1. Calidad	20
1.2.2. Satisfacción	21
1.2.3. Cuestionarios de satisfacción en odontología	24
1.2.4. Dental satisfaction questionnaire	26
1.2.5. Adaptación del cuestionario: del inglés al español	30
1.3. Justificación	32
1.4. Problema	33
1.4.1. Problema principal:	33
1.4.2. Problemas secundarios:	33
1.5. Hipótesis	34
1.6. Objetivos	34
1.6.1. Objetivo principal:	34
1.6.2. Objetivos específicos:	34
II. Marco metodológico	36

2.1.	Variables	37
	Variable: satisfacción del paciente	37
	Características sociodemográficas	37
2.2.	Operacionalización de variables	37
2.3.	Metodología	38
2.4.	Tipos de estudio	38
2.5.	Diseño	38
2.6.	Población, muestra y muestreo	39
	2.6.1. Población:	39
	2.6.2. Muestra:	39
	2.6.3. Muestreo:	40
	2.6.4. Criterios de inclusión y exclusión	40
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
	a. Validez de contenido	40
	b. Prueba piloto	41
	c. Técnica	41
	d. Recolección de datos.	44
2.8.	Métodos de análisis de datos	45
2.9.	Aspectos éticos.	45
III.	Resultados	47
	3.1. Análisis de datos sociodemográficos	48
	3.2. Análisis de los ítems	51
IV.	Discusión	56
V.	Conclusiones	61

VI.	Recomendaciones	64
VII.	Referencias	66
VIII.	Apéndice	71
	Anexo A	72
	Carta de presentación	72
	Anexo B	73
	Certificado de validez de instrumento	73
	Anexo C	77
	Matriz de consistencia	77
	Anexo D	80
	Carta de consentimiento informado	80
	Anexo E	81
	Versión original del cuestionario	81
	Anexo F	82
	Versión traducida del cuestionario	82
	Anexo G	83
	Instrumento - DSQ	83

Lista de tablas

Tabla 1	Calculo de Sumatorias de los Ítems Por Cada Dimensión del Cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire”.	28
Tabla 2	Valores Obtenidos y Recodificados para El Instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”.	
Tabla 3	Valorización de la Suma Obtenida En Todos Los Ítems Del Instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”.	29
Tabla 4	Variable: Satisfacción del Paciente	37
Tabla 5	Estadístico de Confiabilidad	41
Tabla 6	Valores Obtenidos y Recodificados para el Instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”	46
Tabla 7	Valorización de la Suma Obtenida en Todos Los Ítems Del Instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”.	44
Tabla 8	Género en Pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”, Lima, 2016.	48
Tabla 9	Grado de Instrucción en los pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”, Lima, 2016.	
Tabla 10	Edad en los Pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”, Lima, 2016.	50
Tabla 11	Edad (Agrupada) en los Pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”, Lima, en el mes de Julio del 2016.	50
Tabla 12	Nivel De Satisfacción de los Pacientes Encuestados en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral” en el mes de Julio Del 2016.	51
Tabla 13	Nivel de Satisfacción de los Pacientes Encuestados con Respecto a la “Calidad Del Servicio”, En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral”.	52

Tabla 14	Nivel de Satisfacción de los Pacientes Encuestados con Respecto al “Costo” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral” en el mes De Julio Del 2016.	52
Tabla 15	Nivel de Satisfacción de los Pacientes Encuestados con Respecto a la “Manejo Del Dolor” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral” en el mes De Julio Del 2016.	53
Tabla 16	Nivel de Satisfacción de los Pacientes Encuestados con Respecto A La “Accesibilidad” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral” en el mes De Julio Del 2016.	54
Tabla 17	Nivel de Satisfacción de los Pacientes Encuestados con Respecto A La “Disponibilidad” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral” en el mes De Julio Del 2016.	55

Lista de figuras

Figura 1.	Género en Pacientes Del Hospital I Essalud “Aurelio Diaz Ufano”.	48
Figura 2.	Grado de Instrucción en Los Pacientes Del Hospital I Essalud “Aurelio Diaz Ufano”, el mes de Julio del 2016.	49
Figura 3.	Edad (Agrupada) en los pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Diaz Ufano”, el mes de Julio del 2016.	50
Figura 4.	Nivel De Satisfacción de Los Pacientes Encuestados En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano”, el mes de Julio del 2016.	51
Figura 5.	Nivel De Satisfacción Respecto A La “Calidad Del Servicio” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral”, el mes de Julio del 2016.	52
Figura 6.	Nivel De Satisfacción Respecto Al “Costo” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral”, el mes de Julio del 2016.	53
Figura 7.	Nivel De Satisfacción Respecto Al “Manejo Del Dolor” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral”, el mes de Julio del 2016.	53
Figura 8.	Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Encuestados Con Respecto a la “Accesibilidad” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral”.	53
Figura 9.	Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Encuestados Con Respecto a la “Disponibilidad” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral”.	54

Resumen

La satisfacción en la atención odontoestomatológica tiene sus características y particularidades propias de esta disciplina que son percibidas de manera diferente por cada paciente. Dado ello, esta investigación tiene objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de odontología según el uso de la Dental Satisfaction Questionnaire en el Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral", en el mes de Julio del 2016. El tipo de estudio fue no experimental y transversal, la población estuvo constituida por 2640 pacientes atendidos durante el mes de Julio del 2016, la muestra fue probabilística utilizando la fórmula para proporciones y fue de 188 pacientes. El instrumento en mención tuvo una alta confiabilidad (Alfa de Chronbach 0.965) y 5 dimensiones: calidad, acceso, manejo del dolor, costo y disponibilidad. Asimismo, se identificaron 2 variables, satisfacción y características sociodemográficas. Los resultados de la investigación señalan que la mayoría de los encuestados fueron mujeres (59%), con un nivel de instrucción de secundaria a más (73.4%) y un promedio de edad de 34.65 ± 9.6 años. Asimismo, la mayoría de pacientes presentaron un nivel de poca de satisfacción (50.5%), seguido por un nivel de regular de satisfacción (41.5%) y muy pocos pacientes un nivel de mucha insatisfacción (8%). La dimensión mejor evaluada fue costos (47.9% lo calificaron como bueno) y la peor evaluada fue accesibilidad (55.9% lo calificaron de malo).

Palabras clave: Satisfacción del paciente, atención odontológica, satisfacción en odontología, cuestionario dental de satisfacción.

Abstract

Satisfaction in dentistry care has its characteristics and particularities of this discipline that his son perceived differently for each patient. Given this, this research aims to determine the level of user satisfaction in the dental service according to the use of the Dental Satisfaction Questionnaire at Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral ", in July 2016. The type of study was Non-experimental and cross-sectional, the population consisted of 2640 patients seen during the month of July 2016, the sample was probabilistic using the proportions formula and the 188 patients. The instrument had high reliability (Chronbach's alpha 0.965) And 5 dimensions: quality, access, pain management, cost and availability. We also identified 2 variables, satisfaction and sociodemographic characteristics. The results of the research indicate that the majority of the respondents were women (59 %), With a level Most patients presented a level of low satisfaction (50.5%), followed by a level of regular satisfaction (41.5%) and an average of 34.65 ± 9.6 Years,) and very few patients a level of much dissatisfaction (8%). The best evaluated dimension of costs (47.9% for rated as good) and the evaluated evaluation was accessible (55.9% for poor rated).

Key words: Patient satisfaction, dental care, dental satisfaction, dental satisfaction questionnaire.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

En un contexto internacional encontramos a:

Huertas (2015) desarrolló un estudio de “Satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica privada en Moravia (Costa Rica)”. Mediante el uso de cuestionarios de satisfacción, se aplicó a una muestra de 60 pacientes que hubieran tenido un tratamiento o lo estén desarrollando; el instrumento evalúa ítems como: ubicación y accesibilidad al consultorio, tiempo del servicio, servicio del profesional, infraestructura, costos y temas de comunicación. El estudio expresó un 80 % de satisfacción por parte de sus pacientes.

López, Pilataxi, Rodriguez (2013) realizaron un trabajo denominado “Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia (Colombia)”, donde se utilizó encuesta de satisfacción, encuestándose a una muestra de 98 pacientes sobre datos tales como la atención del personal, la eficiencia en el servicio recibido, conocimiento, acceso, confianza, opinión sobre la infraestructura, y satisfacción general. Encontrándose un buen grado de satisfacción global (96%), acompañado de factores que sobresalen como la confianza técnica y profesional por parte del odontólogo.

López (2012) desarrolló su tesis de doctorado “Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire”, realizado en España, donde nos muestra mediante el instrumento ya mencionado, altos niveles de satisfacción en los pacientes

mayores a 65 años, en relación a los pacientes con edades entre 36 y 64 años. Asimismo, ese estudio, no mostró grandes diferencias respecto a género, domicilio, frecuencia de visita al dentista. El nivel de satisfacción encontrado fue por encima del 94,3%, en una muestra de 217 personas.

Landa (2011) realizó una tesis de maestría llamada “Grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de estomatología del Instituto Mexicano del Seguro Social en Veracruz, en pacientes mayores de 20 años”. Donde su muestra estuvo constituida por 3322 pacientes de ambos géneros, se aplicó la versión en español del cuestionario de satisfacción de los usuarios de estomatología del Reino Unido, esta determina el nivel de satisfacción mediante 6 preguntas. Finalmente, el autor concluyó que el 82% de los pacientes mostraban una alta satisfacción con el servicio recibido por parte del odontólogo, mientras que el 18% mostraba una mediana satisfacción.

Acosta, Burrone y Ciuffolini (2011) indicaron mediante su tesis “Satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina”. Donde se usaron las encuestas con los pacientes para identificar datos sociodemográficos, tipo de asistencia en salud, razón de consulta, acceso y opinión global de la atención percibida. Para ello, se consiguieron como resultados, dado el tiempo de demora para conseguir un turno, que el 94,6% de los pacientes obtuvieron el turno el mismo día que se solicitó. Asimismo, en el 79,5% de los casos, el tiempo de demora para obtener la atención fue de menos de 30 minutos. El 94% de los usuarios consideró que el tiempo de espera fue razonable. Finalmente, se determinó que en general los personales de

los centros de salud de Córdova mostraron como resultado final un alto nivel de satisfacción.

Por otro lado, en el ámbito nacional:

Bustamante (2014) desarrolló un estudio llamado “Dimensiones de la satisfacción en pacientes atendidos en la clínica de la Universidad de Chiclayo”, donde mediante una encuesta a 100 pacientes de dicha clínica y se llegó a la conclusión de que el 45% manifestaron estar satisfechos con la atención recibida y el 33% manifestaron insatisfacción con la atención recibida.

Rodríguez (2012) realizó una tesis llamada “Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”, se tuvo de muestra 210 pacientes de dicho establecimiento, y se obtuvo mediante el uso de cuestionarios de calidad que los factores socio-demográficos son determinantes en la percepción de la calidad de los pacientes de dicha clínica, tales como la edad y educación, identificándose en ambos una asociación estadísticamente con un 80%.

Gonzales (2011) desarrolló un estudio denominado “Satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”. Fueron 172 los pacientes que participaron de la muestra, los datos fueron desarrollados mediante encuestas individuales. Se llegó a la conclusión que hubo un alto nivel de aceptación, determinándose que los servicios impartidos fueron buenos y muy buenos en

cuanto a equipamiento e infraestructura respectivamente, sin embargo, el 34% de pacientes, identificaron una insatisfacción en relación al tiempo de espera.

Pariajulca (2011) realizó una tesis llamada: “Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre – diciembre”. La muestra fue formada por 86 pacientes y 43 profesionales de la salud. Los datos fueron obtenidos mediante cuestionarios de calidad. Finalmente, los resultados según la percepción del paciente arrojaron un nivel de calidad de atención variable, siendo así, fue buena con un 37,2%, y con un 42% mostraron una calificación regular, el resto de los encuestados mostró una mala percepción.

García (2010) determinó con su estudio denominado “Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados”, con un diseño descriptivo y transversal, donde se entrevistó mediante el uso de cuestionarios a todos los habitantes del asentamiento Humano “Keiko Sofía”, Zapallal, Puente Piedra. Los resultados obtenidos de los servicios odontológicos del Ministerio de Salud y privados concluyeron una diferencia en la satisfacción, siendo mayor el grado de satisfacción en los servicios privados con un 65%, frente a un 35% de los servicios públicos.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

En el presente, organizaciones del sector salud, tanto privadas como públicas están desarrollando un interés por calificar el conocimiento en temas relacionados con la satisfacción, y a partir de ello buscar los factores relacionados a esta, con el fin de encontrar la suficiente información que pueda beneficiar a las organizaciones del sector, y de estos consecuentemente beneficios a los prestadores de servicios y a los usuarios o también llamados pacientes.

Es así, que para poder determinar dichos factores relacionados a la satisfacción en la atención odontoestomatológica es necesario abordar temas intrínsecos que la relacionan, como la calidad en los servicios odontológicos, por cuanto esta disciplina, tiene sus características y particularidades propias relacionadas a la satisfacción percibida por el paciente. Asimismo, es de importancia primordial asentar la información con respecto al cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire” y cuestionarios similares con influencia en la satisfacción en la odontoestomatología.

1.2.1. Calidad

La Organización Mundial de la Salud en 1981, junto con Organización Panamericana de la Salud (OPS) propone como definición de calidad como “una situación en la que el paciente o usuario del servicio es diagnosticado y recibe un tratamiento correcto, de acuerdo a los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con un coste bajo de recursos, una baja exposición de riesgos posibles de daño colateral y un alto grado de satisfacción para el usuario”. (p. 21).

Dicho de otra manera, la calidad puede definirse como la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con procedimientos técnicamente óptimos.

Bustamante (2014) refirió que “en los servicios de salud se hallan 2 tipos de calidad: una de tipo técnica, la cual es la asistencia que el profesional de salud proporciona al usuario con el fin de obtener bienestar. La otra es determinada por la subjetividad de los usuarios, la cual es expresada y explicada y expresada por ellos mismos”. (p. 21).

En ese sentido López (2012) indicó en su tesis doctoral que dentro de la calidad asistencial “existe la calidad técnica que está concentrada en el producto sanitario, es decir, el servicio que se desarrolla. o que se hace. Otros aspectos a juzgar son la empatía, costo y por supuesto; la competencia técnica del profesional. Todos esos aspectos mencionados van dirigidos a la satisfacción del paciente”. (p.10).

1.2.2. Satisfacción

López (2012) nos dijo:

Que la satisfacción del usuario o paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas posteriores, tal es así, que, si las expectativas son mayores a la percepción del servicio recibido, la satisfacción disminuirá. Esas expectativas del usuario paciente nacen desde las experiencias anteriores, como también de las compromisos y promesas que el mismo sistema adquiere con los usuarios pacientes. Por tanto, la satisfacción no se puede considerar como

una dimensión estática, todo lo contrario, es una dimensión dinámica porque puede aumentar o disminuir en función de la evolución de los dos parámetros mencionados anteriormente. (p. 13).

Entonces se entiende que la satisfacción que experimenta el paciente no es otra cosa que la diferencia entre expectativa inicial y la percepción que el paciente tiene por el servicio prestado.

Afianzando esto, Kotler (2013) definió la satisfacción como "un sentimiento de decepción o placer que se trae al comparar el resultado o rendimiento percibido de una persona o producto, de acuerdo a sus expectativas". (p. 48).

A. Expectativa

Para definir la expectativa López sostuvo al respecto:

La palabra “expectativa” hace mención a lo que el usuario paciente quiere o espera recibir en su atención respectiva de salud. Dado mercados cada vez más competentes en el sector privado y mercados que deberían ser competentes en el sector público; la expectativa de cada usuario paciente logra fidelizar y también encontrar nuevos usuarios. Asimismo, se pueden encontrar 3 tipos de expectativas: una esperada, una inesperada y una expresada. La primera es cuando el usuario da por “seguro” y “normal” un resultado a obtener, su presencia no aumentará la satisfacción, pero su ausencia lo dejará insatisfecho. La segunda, la inesperada es aquella cuando el usuario cree que no va a obtener y por ello el resultado le sorprende favorablemente, en consecuencia, le causará sobre satisfacción, sin embargo, si no se obtuviera, no causaría ninguna modificación en su

satisfacción. Finalmente, la expresada es cuando el usuario va a expresar lo que siente al preguntarle cuáles son las características que de acuerdo a su opinión debe de poseer un servicio óptimo de calidad. Y en relación a la presencia o no de esas características, se producirá una satisfacción o insatisfacción. (2012, p. 16).

B. Percepción

Para Kotler (2013) la percepción “tiene que ver con un proceso donde una persona selecciona, organiza e interpreta toda esa información que obtiene, con el fin de crear una imagen inteligible de un tema específico” (p. 13).

Y para Horovitz citado por Bustamante sostiene al respecto:

En la percepción y más en el tema de la calidad es influida fuertemente también por signos que caracteriza al servicio o producto. Estos signos sean verbales o no, acompañan al producto o servicio dándole un papel primordial en éste sentido y más para el usuario, tal es así que: expresar con una sonrisa el agrado de verlo, mirarlo a la cara, llamarlo por su nombre, cederle el paso, ente otras cosas dan una idea de calidad para el usuario. Asimismo, cuando el servicio sea más complejo e intangible, más el usuario se cerrará a criterios inmediatamente ponderables, como, por ejemplo:

- En los aspectos físicos del lugar y de las personas, el usuario suele juzgar la competencia de un profesional de la salud por su sala de espera.
- En el aspecto de precio, la exigencia de calidad pro parte del usuario aumenta en relación directa con el precio.

- En aspectos como riesgo percibido, el usuario que al inicio que recibe poca información y poca ayuda, o que lo que adquiere es sin garantía, entonces, encontrará que el servicio obtenido es de una calidad deficiente, incluso cuando ello sea objetivamente errado. (2014, p. 25).

1.2.3. Cuestionarios de Satisfacción en Odontología

En odontología los cuestionarios publicados y avalados ligados a la satisfacción del paciente son pocos, ya que además su utilización es escasa. En general, se usan encuestas domesticas desarrolladas por cada universidad o institución que quiera averiguar la satisfacción por parte del usuario en dicha institución (López, 2012).

A continuación, nos enfocaremos en algunos de estos cuestionarios publicados, dejando para un posterior análisis, el cuestionario objeto de la presente investigación.

A. Ohip (Oral health impact profile)

Este instrumento fue creado por Slade, en un inicio en el idioma inglés, ya que se realizó en Australia. Tal cuestionario fue diseñado para determinar el grado disconformidad y disfunción del paciente, así como identificar su grado de malestar, todos ellos relacionados al estado oral y bucodental del paciente, este instrumento es aplicado solo para una población adulta. Posteriormente, fue adaptado a otros idiomas (español, húngaro, alemán, chino, francés, sueco, portugués, hebreo e italiano). Dicho instrumento esta constituido por 49 preguntas, divididas en 7 dimensiones relacionadas a la disconformidad e insatisfacción. (Yamazeki, D. 2010. p. 85-92).

B. Gohai

Este instrumento, descrito por Baelum, tiene como meta realizar una medición en cuanto al impacto de la salud oral en la calidad de vida del paciente. Este instrumento es también conocido como “General Oral Health Assessment Index”, y es aplicado en Canadá y partes de Europa, siendo su población la adulta. Dicho instrumento consta de 12 preguntas que dan respuesta a preguntas sobre la salud oral, tales como; movilidad dentaria, apariencia de las encías, hipersensibilidad dentaria, y finalmente insatisfacción con la estética dental, así como otras. Las características psicométricas han sido estudiadas en Canadá, así como también fueron adaptadas para versiones suecas y francesas. Además, se consiguieron resultados favorables en relación a la fiabilidad y validez en las versiones canadiense y suecas, asimismo, en la versión francesa los resultados no fueron tan satisfactorios. Actualmente, no existe ninguna adaptación publicada de este instrumento para España ni Latinoamérica. (Baelum, 2010, p 8-15).

C. Oral impacts daily performances

Este instrumento “Oral Impacts Daily Performances” tiene como objetivo identificar cuál es la real percepción del paciente en cuanto a su salud bucal, para ello se relacionan diversas actividades cotidianas, como por ejemplo son: comer, hablar, trabajar, dormir, sonreír, estado emocional higiene dental, y también relaciones sociales. Creado bajo un modelo de la Organización Mundial de la Salud, dicho sea de paso, tuvo una adaptación para su uso en área estomatológica por Lock. Dicho instrumento es propiamente un índice de la calidad de vida en relación a la salud bucal, ha sido validado con resultados altos de fiabilidad en varios países como España e Inglaterra, asimismo los estudios en España fueron realizados por Montero et al. Por otro lado, existe una versión de este instrumento hacia la población infantil que intenta valorar la calidad de vida a nivel oral en niños y adolescentes (Child-

Oral Impacts Daily Performances), ello también tuvo una adaptación al idioma español por Cortés et al con una alta tasa de satisfacción. (Cortez, 2010, p. 11-23).

1.2.4. Dental Satisfaction Questionnaire

El presente instrumento fue creado por Davies y Ware en el año de 1982, mediante un estudio nacional en Estados Unidos, tuvo como principal objetivo determinar el grado de satisfacción del paciente con respecto a la atención odontológica recibida en ese país. Para ello, el instrumento fue aplicado a una muestra conformada por 3464 personas, ubicadas en zonas rurales y urbanas, con predominación de raza blanca, con un grado de instrucción medio, y un promedio de ingresos económicos por encima del nivel de pobreza. Los criterios de inclusión del estudio mencionado, fueron constituida por personas mayores a 14 años, por ende, se excluyeron a personas comprendidas entre 0 y 13 años. El instrumento fue diseñado para ser auto complementado por el mismo paciente. Dados sus buenos resultados, finalmente fue validado su fiabilidad y reproducción en 1990 por la Federación Dental Americana (FDA), por lo que en la actualidad es el principal cuestionario a usar para terminar grados de satisfacción odontológica en Estados Unidos (Moll, 2010, p 58).

Las características principales de este instrumento fueron estudiadas concienzudamente por López (2012), quien señalo que:

Las dimensiones principales en relación a la satisfacción con el tratamiento dental son: calidad del tratamiento, que incluye conocimientos técnicos y de relación interpersonal dentista-paciente, accesibilidad de índole geográfico y de infraestructura, disponibilidad relacionado con los tiempos, costos que se realizan en el servicio, y, manejo del dolor que tiene fuerte relación

capacidad técnica del mismo profesional en el momento de realizar el servicio.

Para determinar tales dimensiones mencionadas, se estudiaron otras dimensiones identificadas, pero que muestran menos frecuencias hacia el desarrollo del servicio, estas fueron; eficacia, organización, continuidad del tratamiento, servicio de otro profesional de la salud, infraestructura, tecnología, etc. Todas esas dimensiones mencionadas fueron readaptadas al servicio estomatológico, con el fin de formar un nuevo cuestionario, para ello los autores se guiaron del “HIE health questionnaires”, índice de la OMS que medía la satisfacción respecto a tratamientos con profesionales médicos, tal es así, que se seleccionaron solo los ítems que buscaban medir las siguientes dimensiones: accesibilidad, calidad del tratamiento, costo, disponibilidad, y manejo del dolor. Asimismo, en dichos ítems, se cambió los vínculos a “médicos” y “tratamiento médico” por “dentistas” y “tratamiento dental”. Es así, que la versión final del instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire” tiene una conformación de 19 ítems, de los cuales, en 18 de ellos tienen relevancia con estados de opinión sobre aspectos del tratamiento dental o de los dentistas, relacionadas con las dimensiones ya descritas. Mientras, que en uno de ellos (el ítem número 12) su relación tiene que ver con un estado de hecho o afirmación. (p. 49-50).

Con cada ítem, el paciente tiene a posibilidad de elegir solo una opción en la siguiente escala de Likert:

1. Totalmente de acuerdo.
2. De acuerdo.

3. Indiferente o neutral.
4. Desacuerdo.
5. Totalmente en desacuerdo.

Finalmente, contestado y realizado el instrumento, para cada ítem o pregunta se desarrolla una puntuación específica, a lo cual se le suma con puntuación de ítems de la misma dimensión, lo que daría un grado de satisfacción por dimensión, asimismo, aun se puede seguir sumando, pero esta vez por dimensiones, donde como último resultado se hallara una puntuación que determinara la satisfacción o insatisfacción total mostrada en el paciente. Se debe advertir, que para algunos ítems se necesita hacer una recodificación previamente (López, 2012, p 51).

Tabla 1

Calculo de sumatorias de los ítems por cada dimensión del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire”.

DIMENSION	SUMATORIA DE LOS ÍTEMS CORRESPONDIENTES A CADA DIMENSION
Calidad	Item 2 + Item 6 + Item 11+ Item 14 + Item 16 + Item 17 + Item 18
Costo	Ítem 1 + Ítem 3 + Ítem 10
Manejo del dolor	Ítem 4 + Ítem 8 + Ítem 19
Accesibilidad	Item 5 + Item 13 + Item 15
Disponibilidad	Item 7 + Item 9 + Item 12
SATISFACCION	Suma de las 5 Dimensiones

Nota: Adaptado de López, A. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire*. Tesis de doctorado. Universidad de Valencia.

Dicha tabla (Tabla 1) también ilustra la secuencia de clasificación de cada ítem (pregunta) correspondiente a cada dimensión, tal es así por ejemplo que para la dimensión “Manejo del dolor” corresponden, las preguntas 4, 8 y 19, el resultado de cada pregunta y sumándolas nos dará como resultado el valor de dicha dimensión. Asimismo, sumando el

valor de todas las dimensiones obtendremos el valor final de satisfacción o insatisfacción encontrada en el estudio.

Por otro lado, antes de sumar los valores obtenidos se procede a codificar algunos ítems o preguntas en la misma dirección, por ello en los ítems números 2, 6, 7, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 18 y 19, se procede a invertirse los resultados en las respuestas obtenidas, de acuerdo a la escala a visualizarse (Tabla 2), todo ello, con el fin de que los resultados se sumaran con una misma dirección para ser interpretados correctamente.

Tabla 2
Valores obtenidos y recodificados para el instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”.

	Valor Contestado	Valor Recodificado
Completamente de Acuerdo	1	5
De acuerdo	2	4
Indiferente	3	3
En desacuerdo	4	2
Completamente en desacuerdo	5	1

Nota: Tomado de

Para culminar, tanto a la suma obtenida de la totalidad de los ítems, como a la suma parcial de los ítems en cada dimensión, se le asigna un nuevo valor, como se muestra en la tabla 3, esto con el fin de tener un mejor entendimiento del nivel de satisfacción encontrado, clasificándose ya solo en excelente, bueno, regular, malo.

Tabla 3
Valorización de la suma obtenida en todos los ítems del instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”.

Nivel de satisfacción	Valor Recodificado
Muy Satisfecho	Excelente
Satisfecho	Bueno
Poco Satisfecho	Regular
Muy Insatisfecho	Malo

Nota: Tomado de López, A. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire*. Tesis de doctorado. Universidad de Valencia.

La validez y fiabilidad del presente cuestionario también han sido repetida en algunos países europeos como Noruega, Finlandia y Suecia, todos ellos mediante estudios documentadas (Moll, 2010, p 28). Cabe resaltar, que, en su adaptación para Noruega, Skaret *et al* mencionó que este instrumento tiene una gran ventaja por ser un test multidimensional, ya que a diferencia del “Dental Visit Satisfaction Scale”, instrumento muy usado en esos países nórdicos, recoge directamente aspectos con relación a una real satisfacción con el paciente. (Skaret *et al.*, 2010, p 11).

Los mismos autores del instrumento original, en el 2005 actualizaron su cuestionario, reformulando algunos ítems, como son los casos de las preguntas 4, 8 y 13. Dichos cambios, se reflejaron de la siguiente forma; en el ítem 4, se cambió el enunciado reformulándolo en sentido positivo (“dentists always do their best to keep the patient from worrying”). El ítem 8, se volvió a formular de nuevo, el cual tuvo la redacción de la forma siguiente: “dentists should do more to keep from causing pain”. Y respecto al ítem 13, se tuvo una redacción más explícita para evitar futuras confusiones: “in an emergency, it’s very hard to get dental care quickly”. (Daves y Ware. 1982, p. 6-42).

1.2.5. Adaptación del cuestionario: Del inglés al español

La adaptación de un cuestionario resulta ser un trabajo arduo y laborioso que consta de varias partes, y que puede llevar meses e incluso años, sin embargo, ello es la forma idónea para disponer de un instrumento en salud en las situaciones en que no se halla un instrumento adecuado para medir un objetivo que nos proponemos en nuestro entorno cultural, pero que a pesar de ello sí existe en otro ámbito o país. Este cuestionario es un claro ejemplo de ello, para ello este instrumento aprobó un proceso interdisciplinar que consto con la colaboración de tres tipos de especialistas:

1. Profesional perteneciente al ámbito de aplicación del test.
2. Especialistas en Traducción e Interpretación.
3. Especialistas en Psicometría.

El proceso de adaptación de este instrumento no se resuelve con una mera traducción literal del cuestionario original, sino además se necesitó una adaptación a la cultura propia. Para ello, una correcta adaptación, se consiguió con la equivalencia entre la versión original y traducida en tres aspectos:

- Equivalencia conceptual. Consiste en que independientemente de cómo se haga la pregunta o ítem, el concepto que se quiere medir existe en la población original y de destino. Por ejemplo, el concepto de satisfacción con la atención dental recibida no es el mismo en Inglaterra que en Angola, pero sí puede considerarse similar entre España y Latinoamérica.

- Equivalencia semántica. Es lo que se consigue con el proceso de traducción a nivel lingüístico.

- Equivalencia normativa. Hace la referencia en cómo las personas abordan, contestan o expresan determinadas ideas u opiniones a nivel público. Por ejemplo, En la utilización de cuestionarios que tengan en cuenta opiniones de tema sexual o de religión, no existe la misma predisposición a contestar en países católicos como España o México que en países de régimen islámico como Siria o Irán.

Todo estos pasos se realizaron en el marco de una técnica que garantiza las ya mencionadas equivalencias lingüística, semántica y normativa, esto es lo que se conoce como **técnica secuencial**, el cual, consiste en la aplicación de dos traducciones por dos

especialistas diferentes, que a posteriori se contrastan intentando resolver las discrepancias, con el fin de llegar a una síntesis de una traducción final en consenso, sumado a ello, se realiza una retro traducción al idioma original y se vuelve a realiza una conciliación entre las nuevas discrepancias entre el original y la versión retro traducida. Asimismo, se puede realizar 2 retro traducciones en lugar de 1, lo cual le daría una mayor aceptación. Una vez llegados a este punto, se redacta el “cuestionario pre definitivo”. (López, 2012, p 59).

1.3. Justificación

La importancia de evaluar la satisfacción sobre la calidad de atención en salud oral facilitará identificar los puntos críticos en la atención de pacientes y profesionales, con el fin de elaborar un plan de mejora en el marco del mejoramiento continuo que caracteriza a mi centro de labores, el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral".

Por otro lado, la mayoría de los estudios con relación a la satisfacción del paciente, como indicador de la calidad de los servicios de salud, están basados en cuestionarios sin validez ni confiabilidad, realizados por la simple experiencia del profesional encargado del estudio. Por ello en lo que respecta a este estudio se decidió usar un cuestionario que tenga validez y confiabilidad “Dental Satisfaction Questionnaire”. Este cuestionario, como se explicó anteriormente, ya ha sido sometido a diversos estudios y validaciones en diferentes países, obteniendo muy buenos resultados, y en otros casos, como para la lengua española se aconsejaron algunas adaptaciones respecto al original.

En ese sentido, estudio no sólo pretendió obtener información en relación a la satisfacción percibida por los pacientes del Hospital en mención, sino, también validar el uso del presente instrumento en mencionado y así demostrar su fiabilidad en nuestro país.

1.4. Problema

1.4.1. Problema Principal:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología mediante el uso del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire” en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016?

1.4.2. Problemas Específicos:

Problema Específico 1:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión “Calidad del servicio” en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016?

Problema Especifico 2:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión “Costo” en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016?

Problema Especifico 3:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión “Manejo del dolor” en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016?

Problema Especifico 4:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión “Acceso” en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016?

Problema Especifico 5:

¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la dimensión “Disponibilidad” en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016?

1.5. Hipótesis

No corresponde, por ser una investigación descriptiva.

1.6. Objetivos**1.6.1. Objetivo principal:**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de odontología según el uso Dental Satisfaction Questionnaire en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016.

1.6.2. Objetivos específicos:**Objetivo específico 1:**

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión “Calidad de servicio”.

Objetivo específico 2:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión “Costo”.

Objetivo específico 3:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión “Manejo del dolor”.

Objetivo específico 4:

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión “Acceso”.

Objetivo específico 5:

Hallar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión “Disponibilidad”.

Objetivo específico 6:

Describir las características sociodemográficas de los pacientes en relación al estudio de su nivel de satisfacción.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable: Satisfacción del paciente

- Variable cualitativa ordinal.

Características Sociodemográficas

- Edad: Variable cuantitativa discreta.
- Sexo: Variable cualitativa nominal.
- Grado de Instrucción: Variable cualitativa ordinal.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 4

Variable: Satisfacción del paciente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Calidad de servicio		Preguntas: 1, 7, 9, 14	
Costo	Cuando el 75 % de la muestra está en el nivel Completamente de acuerdo.	Preguntas: 3, 5, 10, 13, 15	Lickert: 1. Completamente de acuerdo
Manejo del Dolor		Preguntas: 2, 11, 18	2. De acuerdo
Acceso		Preguntas: 4, 8, 19	3. Neutral
Disponibilidad		Preguntas: 6, 12, 16, 17	4. Desacuerdo 5. Completamente desacuerdo.

Variable: Características Sociodemográficas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Edad	Cronológica.		Respuesta abierta
Sexo	Características Fisiológicas.	En datos generales	-Masculino. -Femenino.
Grado de Instrucción	Nivel de estudios alcanzados.		-Analfabeto. -Primaria. -Secundaria. -Técnico. -Universitaria. -Postgrado

Nota: Tomado de López, A. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire*. Tesis de doctorado. Universidad de Valencia.

2.3. Metodología

Descriptiva, porque busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis. (Martínez y Ávila, 2010, p. 25).

2.4. Tipos de estudio

Según su finalidad; es teórica, dado que es un estudio donde se valora cada dimensión del presente estudio, sin intentar modificar o cambiar los factores que el fin de obtener un mejor resultado.

Según su carácter; es descriptivo, porque este estudio fue formado para describir el grado o nivel de satisfacción alcanzado, asimismo, intentando medir también cada dimensión del instrumento que se usa.

Según su naturaleza; es cuantitativo, ya que buscar encontrar aspectos cuantificables en el estudio, para luego mediante estadísticos identificar el grado o nivel total de satisfacción, así como obtener de cada agrupación de ítems el nivel de cada dimensión que se presenta en el estudio.

Según su alcance en el tiempo; es transversal, dado que este estudio tiene un periodo inicial y final, donde se encontrarán los resultados entro de un rango de tiempo específico y conocido. (Martínez y Ávila, 2010, p. 29).

2.5. Diseño

Estudio no experimental y transversal.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población:

Constituida por 2640 pacientes que acudieron por atención odontológica al Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016. (* Obtenido de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital).

2.6.2. Muestra:

Probabilística, para ello se estimó una proporción con población finita (muestras probabilísticas) se aplicó la siguiente forma:

$$n = \frac{N * P * Q * Z^2}{(N - 1)E^2 + P * Q * Z^2}$$

Donde:

N= Número total de la población

Z= 1.96 (ya que la seguridad es del 95%)

P= proporción de suceso de la variable en estudio (0.5)

Q= proporción de no suceso de la variable en estudio (1-P)

E= precisión (en este caso deseamos un 5%)= 0.05

$$n = \frac{2640 (1.96)^2 \times (0.5)(0.5)}{(0.05)^2(3220 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 188$$

Por ello, la muestra fue un total de 188 pacientes, los cuales, fueron evaluados en el mes de Julio del 2016 en el Hospital I EsSalud Aurelio Díaz Ufano.

2.6.3. Muestreo:

Una vez obtenido la muestra (188 pacientes) se desarrollará el estudio en cada paciente mediante un muestro ordenado y secuencial, de manera que en series de cada 5 pacientes que acudan al consultorio, se les aplicará el instrumento. Hasta completar la muestra total estimada.

2.6.4. Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de Inclusión

- Paciente mayor de 14 años que acudan al Hospital I Essalud Aurelio Díaz Ufano.
- Presentar su consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

- Personas que acompañan a los pacientes, que nunca recibieron atención.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A. Validez de contenido

El cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire” fue validado en España y consta de dos partes, en la primera parte se encuentran datos de filiación como son el sexo o género, la edad, y el nivel de educación, asimismo, se omitió la pregunta “lugar de residencia” por considerarla intrascendente. En la segunda se 19 ítems o preguntas de tipo cerrado, estas preguntas están diseñadas para cumplir 5 dimensiones que corresponden al instrumento en cuestión, ambas partes fueron validadas.

El contenido del instrumento fue validado para ser aplicado en la muestra ya presentada, a través de juicio expertos, conformado por 4 profesionales de la salud, expertos en el tema (Anexos B).

B. Prueba piloto

Se realizó una prueba piloto, a fin de validar el instrumento (desarrollado en Europa) en nuestra localidad, para ello se entregó dicho instrumento (cuestionario) a 20 pacientes del Hospital EsSalud Grau de Emergencias, los cuales constituirán la muestra para la prueba piloto, además de ser una institución de salud diferente a la de donde se tomará la muestra.

El índice estadístico de confiabilidad que fue usado en la prueba piloto fue: el Alfa de Cronbach, este estadístico arrojó un valor de 0.965, lo cual, dentro del margen de confiabilidad se considera muy confiable; dado que si se toma en cuenta que los resultados mayores a 0.70 son catalogados como resultados ya confiables.

Tabla 5
Estadístico de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de Ítems Procesados
0.965	19

Nota: Obtenido a través de SPSS 23.

C. Técnica

Para este punto, se utilizó la técnica de usos de encuestas de tipo individual. Para ello se cursó una carta membretada por la UCV (Postgrado) solicitando un permiso al jefe o encargado del servicio de odontología del Hospital para realizar un estudio de investigación.

Una vez obtenido el permiso, se captaron ayudantes previamente capacitados y entrenados para asesorar o guiar a los pacientes en un correcto llenado del instrumento. Posteriormente, y mediante el muestreo ya explicado, los pacientes fueron llenando el instrumento, empleando un tiempo de 5 a 8 minutos, aprovechando el tiempo de espera para su atención, asimismo, a cada paciente que aceptó ser parte del estudio y cumplió el criterio de inclusión se le obsequió un llavero dental.

El instrumento usado hace referencia a la “Dental Satisfaction Questionnaire”. Este instrumento contiene dos partes:

- Primera parte: Conforman los datos sociodemográficos, como sexo, edad y nivel de estudios, asimismo se omitió la mención de lugar de residencia por considerarla intrascendente, dicho cambio fue validado oportunamente.
- Segunda parte: Está formado por 19 ítems o preguntas en las que el paciente tuvo que responder mediante una escala del 1 al 5, de acuerdo a su nivel de satisfacción percibida.

Asimismo, en esta parte, el instrumento se divide intrínsecamente en 5 partes:

- Calidad del servicio
- Costo
- Manejo del Dolor
- Acceso
- Disponibilidad

Y a sus respuestas se les asignó un valor numérico, 1 a 5, siendo:

1. Totalmente de acuerdo: Simboliza un alto grado de satisfacción, porque cubre absolutamente todas sus expectativas y necesidades, en consecuencia, se muestra complacida y eleva el prestigio de los profesionales de salud y de la institución que le brindó atención, en este caso el Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”.
2. De acuerdo: Simboliza un mediano grado de satisfacción, dado que la atención brindada no fue de su total agrado, sin embargo, tampoco cree que estuvo mal, ya que de todas maneras la atención cubre sus expectativas y necesidades como paciente.

3. Indiferente: No simboliza ni satisfacción ni insatisfacción, debido a que le permite cubrir solo sus necesidades básicas como son las fisiológicas, de seguridad y pertenencia, mas no son cubiertas sus expectativas.
4. Desacuerdo: Simboliza un mediano grado de insatisfacción, porque no le es permitido cubrir sus expectativas y necesidades primarias como paciente, y ejerce sus funciones con desinterés no dándole importancia el servicio odontológico brindado.
5. Totalmente desacuerdo: Simboliza un alto grado de insatisfacción dado que nada es de su agrado ya que no cubre ninguna de expectativas y necesidades básicas como paciente, y denigra el prestigio los profesionales de salud y de la institución que le brindó atención.

Asimismo, se procede a la suma de los valores obtenidos en cada ítem, por lo que deben estar perfectamente codificados en la misma dirección, por ello en los ítems números 2, 6, 7, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 18 y 19, se procedió a invertirse los resultados en las respuestas obtenidas, de acuerdo a la escala a visualizarse (Tabla 2), todo ello, con el fin de que los resultados se sumaran con una misma dirección para ser interpretados correctamente.

Tabla 6
Valores obtenidos y recodificados para el instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”

	Valor Contestado	Valor Recodificado
Completamente de Acuerdo	1	5
De acuerdo	2	4
Indiferente	3	3
En desacuerdo	4	2
Completamente en desacuerdo	5	1

Nota: Tomado de López, A. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire*. Tesis de doctorado. Universidad de Valencia.

En conclusión, tanto a la suma obtenida de la totalidad de los ítems, como a la suma

parcial de los ítems en cada dimensión, se le asigna un nuevo valor, como se mostró en la tabla 3, esto con el fin de tener un mejor entendimiento del nivel de satisfacción encontrado, clasificándose ya solo en excelente, bueno, regular, malo.

Tabla 7

Valorización de la suma obtenida en todos los ítems del instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”.

Nivel de satisfacción	Valor Recodificado
Muy Satisfecho	Excelente
Satisfecho	Bueno
Poco Satisfecho	Regular
Muy Insatisfecho	Malo

Nota: Tomado de López, A. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire*. Tesis de doctorado. Universidad de Valencia.

D. Recolección de datos.

Una vez aplicado la serie de intervalos, según la técnica de muestreo ya explicado, se procedía a la entrega del instrumento al paciente que se encontraba en la sala de espera del servicio de odontología del Hospital I EssSalud Aurelio Díaz Ufano, dicho cuestionario era administrado por una parte del profesional previamente capacitado.

Después de ser llenado el cuestionario, se le otorgó al paciente un sobre para que sea introducido el cuestionario en cuestión, a ese sobre, el personal instruido le otorgaba un número de identificación, pero sin datos que identificaran al paciente, ello con el fin de proteger la identidad del paciente y posteriormente evitar un sesgo que pudiera hacer que el paciente modificara sus respuestas en función si es identificado.

Este instrumento, el cual es un test o cuestionario, fue pensado para ser rellenado por parte del paciente en tiempo de 5 a 8 minutos, ya que muestra una fácil lectura rápida comprensión. Sin embargo, el personal capacitado, estuvo asesorando cualquier duda que

surgiera en los pacientes con respecto a la interpretación o entendimiento de las preguntas del instrumento. Asimismo, a cada paciente previamente se les entregó un documento que contenía el consentimiento informado para la participación en el presente estudio, para lo que se necesitaba su respectiva firma.

2.8. Métodos de análisis de datos

Luego de encontrarse las respuestas, y darles un valor asignado recodificándose si fuese necesario, se elaboró finalmente una base de datos, de donde se obtuvieron todos los estadísticos posibles, usando el programa de estadística SPSS versión 23.0, posterior a ello, se obtuvo un primer análisis descriptivo de los datos sociodemográficos, mediante estadísticos como la media y desviación estándar para variables cuantitativas discretas, y cálculo de frecuencias simples absolutas y relativas para variables cualitativas nominales y ordinales, como segundo paso se obtuvo una análisis en cada una de las 5 dimensiones (ítems agrupados), y finalmente se realizó los análisis de fiabilidad.

Para analizar la consistencia interna se usó el coeficiente de fiabilidad α de Cronbach. Asimismo, para realizar un estudio entre la relación de los 19 ítems se usó un análisis de correlación bivariada. Todos los datos obtenidos fueron presentados en forma de tablas y gráficos.

2.9. Aspectos éticos.

- Se respetaron los aspectos éticos, usando la protección de la identidad del paciente y la confidencialidad en los resultados obtenidos por los mismos.
- Se dejó a libertad de albedrío el hecho de participar al presente estudio realizado, ello autenticado mediante su respectiva explicación verbal y también mediante un

documento que explica las características y fin del estudio.

- Los resultados obtenidos del estudio ayudaran a la conformación de medidas para el mejoramiento en cuanto al servicio odontológico del Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”.
- Dichos resultados serán consignados al jefe del servicio odontológico del Hospital I EsSalud “Aurelio Díaz Ufano” y posteriormente serán mostrados en el respectivo periódico mural.

III. Resultados

3.1. Análisis de Datos Sociodemográficos

Los datos sociodemográficos del presente estudio, indican algunas diferencias en niveles de satisfacción dependiendo del grupo etario, género o nivel de educación. Así como un pequeño censo de la población encontrada de acuerdo a las características ya descritas.

Tabla 8
Género en pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”, Lima, 2016.

Sexo	Porcentaje
Masculino	41%
Femenino	59%
Total	100%

Nota: Obtenido a través de SPSS 23.0

Tal es el caso que el 59% de los pacientes estudiados son mujeres, mientras que el 41% restante son hombres, como muestra la tabla y figura presente a continuación.

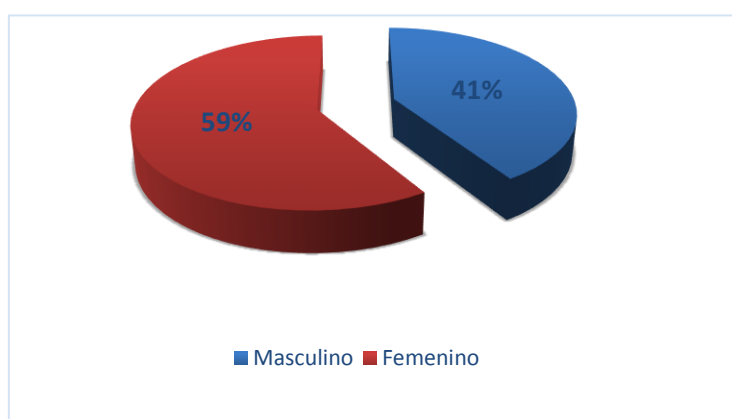


Figura 1. Género en pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”, Lima, 2016.

Asimismo, en cuanto a grado de instrucción; el mayor porcentaje (31,4%) presenta estudios secundarios (Tabla 5), y el menor porcentaje corresponde a postgrado (3.2%).

Tabla 9

Grado de Instrucción en los pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”, Lima, 2016.

Instrucción	Porcentaje
Analfabeto	6,4%
Primaria	20,2%
Secundaria	31,4%
Técnica	22,9%
Universitaria	16,0%
Post Grado	3,2%
Total	100%

Nota: Obtenido a través de SPSS 23.0

Ello se ve reflejado en el siguiente gráfico, donde se denota una mayor presencia de pacientes que tuvieron estudios secundarios.

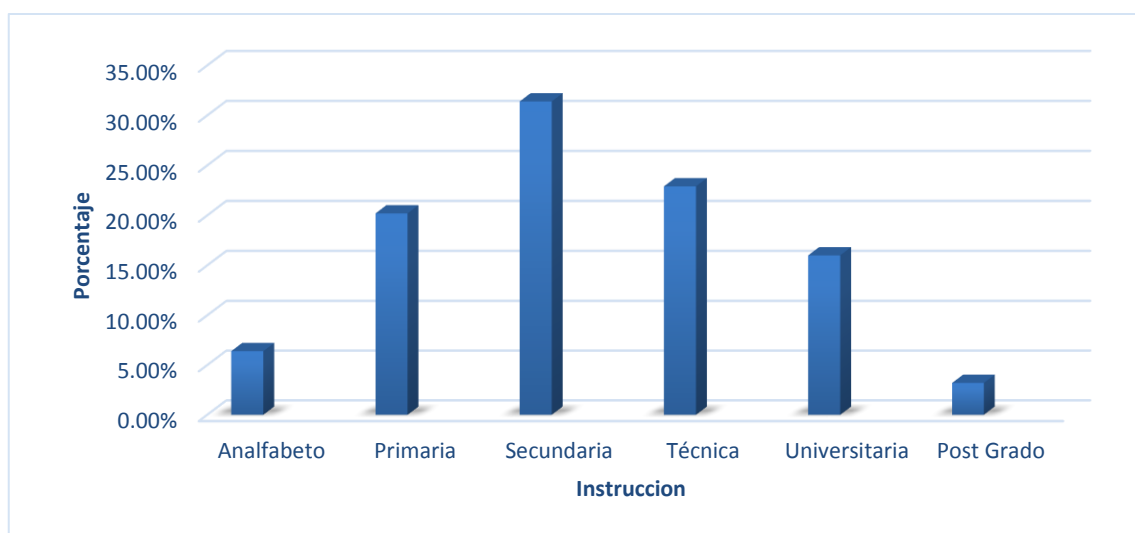


Figura 2. Grado de Instrucción en los pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”, Lima, 2016. Nota: Obtenido a través de SPSS 23.0

En cuanto a la edad, se pudo encontrar que la media de la muestra es de 35 años (desviación estándar de ± 9.6) en un rango de edad que van desde los 16 hasta los 59 años. Su distribución se muestra en la tabla 8; identificamos que la moda en esta muestra está en los 29 años, expresado en un porcentaje de 8,6% de pacientes estudiados. Y si clasificamos la muestra obtenida en 5 grupos etarios, se resaltó que 111 pacientes presentan edades

inferiores a 35 años, consolidándose con el 59%. Asimismo, en los rangos de 16 a 25 están el 18.6%, en los rangos de 26 a 35 años están el 40.4%, en las edades de 36 a 45 años está el 27.7%, y de 46 a 55 años representan el 11.2%, mientras que solo el 3.1% representan edades mayores a 56 años.

Tabla 10

Edad en los pacientes del Hospital I EsSalud “Aurelio Diaz Ufano”, Lima, 2016.

	Participantes	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
Edad	188	16	59	34.65	9.6

Nota: Obtenido a través de SPSS 23.0

Tabla 11

Edad (Agrupada) en los pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”, Lima, 2016.

Edad (Intervalos)	Porcentaje %
16 a 25	18.6%
26 a 35	40.4%
36 a 45	27.7%
46 a 55	11.2%
56 a más	2.1%
Total	100%

Nota: Obtenido a través de SPSS 23.0

La siguiente figura identifica una mayor presencia de pacientes en el grupo de 26 a 35 años de edad, siendo casi la mitad de la muestra, la que representa a la población total atendida en el servicio de odontología del Hospital ya mencionado.

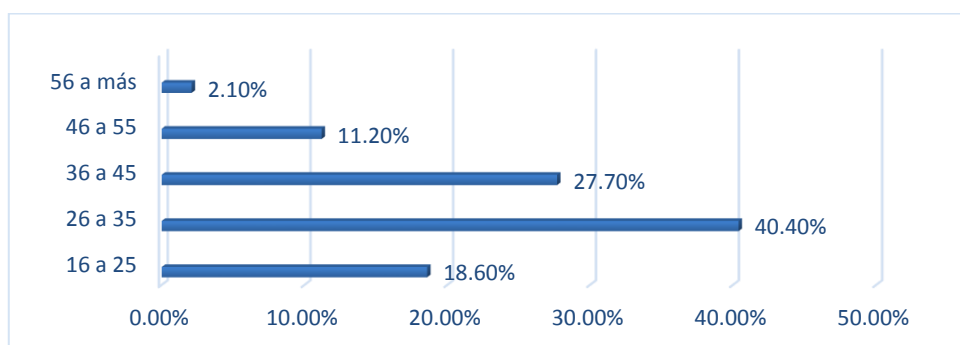


Figura 3. Edad (Agrupada) en los pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Diaz Ufano”, Lima, 2016.

Nota: Obtenido a través de SPSS 23.0

3.2. Análisis de los Ítems

Representando 19 preguntas subclasificadas estratégicamente en 5 dimensiones. Para hallar finalmente que, de 188 pacientes, el 50.5% se encuentran poco satisfechos, mientras que el 41.5% se encuentra solo satisfecho (buena), además de que el 8% (mala) se encuentre muy insatisfecho y ninguna se encuentre totalmente o muy satisfecho.

Tabla 12

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016.

NIVEL DE SATISFACCION	PORCENTAJE %
Muy Insatisfecho	8%
Poco Satisfecho	50.5%
Satisfecho	41.5%
TOTAL	100%

Nota: Obtenido a través de SPSS 23.0

La siguiente figura, grafica una mayor incidencia en la opción “poco satisfecha”, asimismo ha de notar que la opción “muy satisfecha” si siquiera hace mención a las respuestas de los participantes.

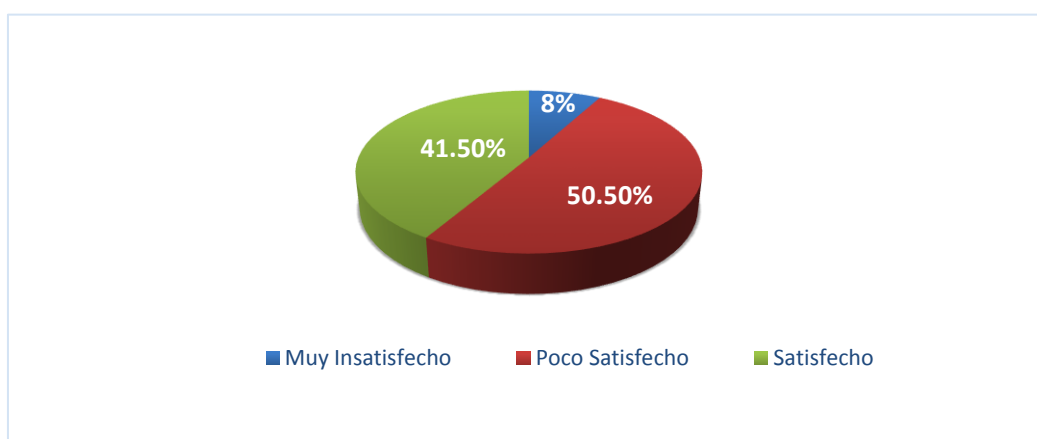


Figura 4. Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano”, en Julio del 2016.

En las siguientes tabla y figura se expresa el nivel de satisfacción según la dimensión “Calidad del servicio”, ello mostró que la mayor parte (59%) de los pacientes encuestados lo califica como regular, el (31.4%) lo califica como malo y solo el (9.6%) lo

califica como bueno. Lo que significa que existen aspectos del tratamiento dental que podrían mejorarse en cuanto a calidad prestada como; respeto y empatía.

Tabla 13

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados con respecto a la “Calidad del servicio”, en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016.

Nivel	Porcentaje %
Malo	31.4%
Regular	59%
Bueno	9.6%
Total	100%

Nota: Obtenido a través de SPSS 23.0

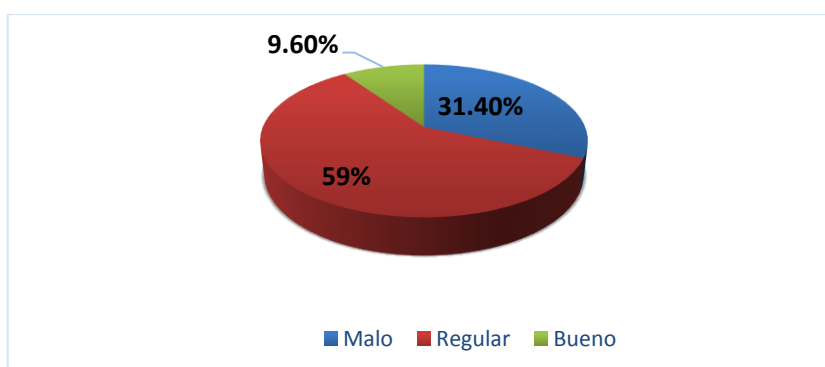


Figura 5. Nivel de satisfacción respecto a la “Calidad del servicio” en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016.

En las siguientes tabla y figura se muestra el nivel de satisfacción según la dimensión “Costo” se presentó que la mayoría 47.1% lo califica como bueno, el 44.9% lo califica como regular y solo el 8%.

Tabla 14

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados con respecto al “Costo” en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016.

Nivel	Porcentaje %
Malo	8%
Regular	44.1%
Bueno	47.9%
Total	100%

Nota: Obtenido a través de SPSS 23.0

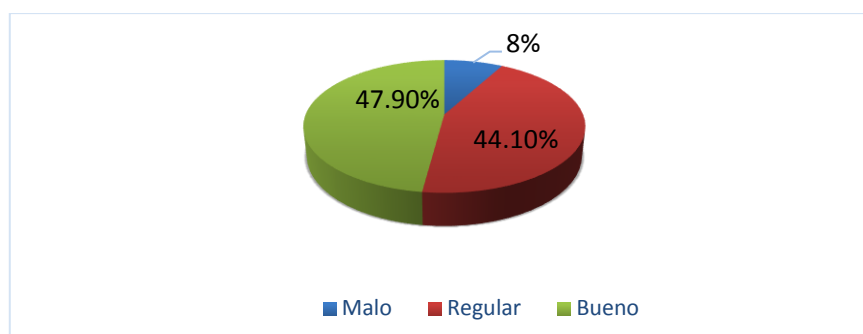


Figura 6. Nivel de satisfacción respecto al “Costo” en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016.

En las siguientes tabla y figura se muestra En cuanto al nivel de satisfacción según la dimensión “Manejo del Dolor” se mostró que lamentablemente la mayor parte de los participantes con un 55.9% lo califican como malo, el 35.6% lo califica como regular y solo el 8.5% como bueno.

Tabla 15

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados con respecto a la “Manejo del Dolor” en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016.

Nivel	Porcentaje %
Malo	55.9%
Regular	35.6%
Bueno	8.5%
Total	100%

Nota: Obtenido a través de SPSS 23.0

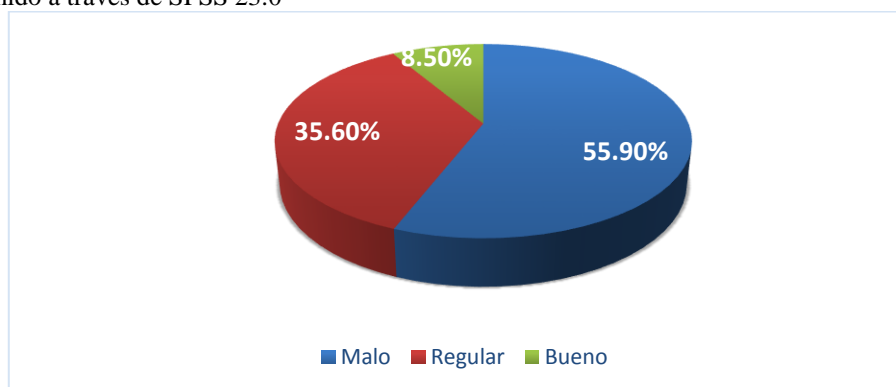


Figura 7. Nivel de satisfacción respecto al “Manejo del dolor” en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016.

Nota: Obtenido a través de SPSS 23.0

En cuanto al nivel de satisfacción según la dimensión “Accesibilidad”, o tiempo, se presentó tristemente que la mayoría con un 55.9% de los participantes lo califica como malo, el 44.1% lo califica como regular y nadie como bueno.

Tabla 16

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados con respecto a la “Accesibilidad” en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016.

Nivel	Porcentaje %
Malo	55.9%
Regular	44.1%
Total	100%

Nota: Obtenido a través de SPSS 23.0

Cabe resaltar, que esta es la dimensión de todo el instrumento donde se encuentra mayor desaprobación por parte de los pacientes.

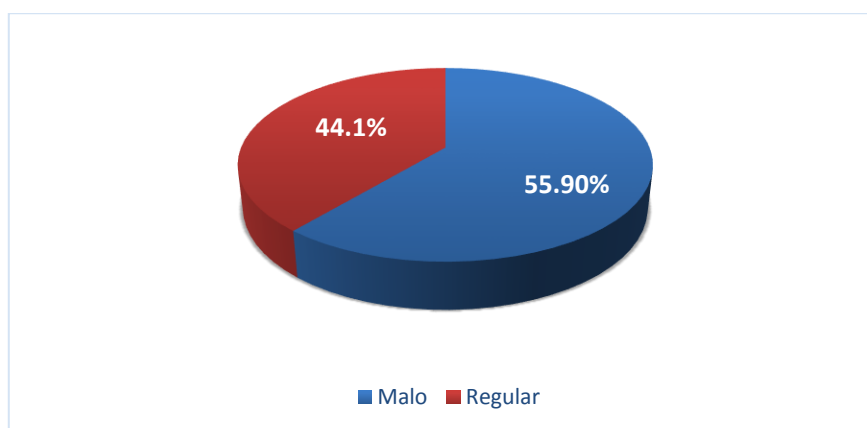


Figura 8. Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados con respecto a la “Accesibilidad” en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016.

Nota: Obtenido a través de SPSS 23.0

Por último, en las siguiente tabla y figura se muestra el nivel de satisfacción según la dimensión “Disponibilidad”, o ubicación e infraestructura, se evidencia que la mayoría de los pacientes con un 42.6% lo califican como regular, el 35.6% lo califica como bueno y un 21.8% como malo.

Tabla 17

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados con respecto a la “Disponibilidad” en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016.

Nivel	Porcentaje %
Malo	21.8%
Regular	42.6%
Bueno	35.6%
Total	100%

Nota: Obtenido a través de SPSS 23.0

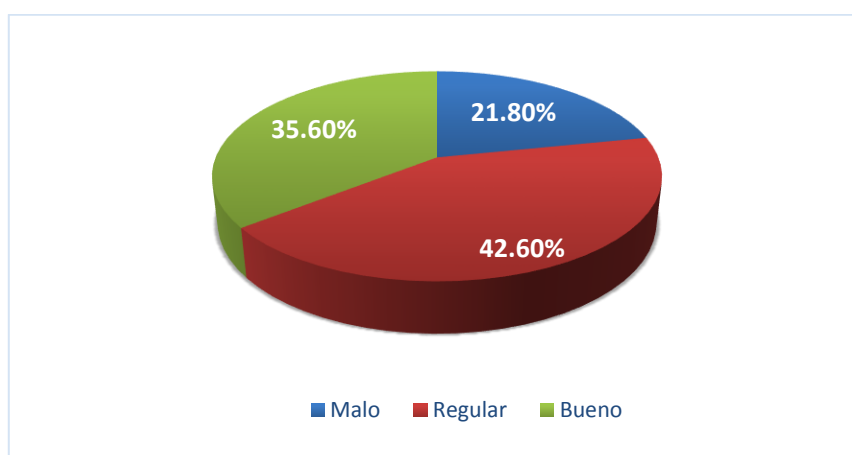


Figura 9. Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados con respecto a la “Disponibilidad” en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016.

Nota: Obtenido a través de SPSS 23.0

IV. Discusión

Finalmente, extrapolados los resultados, se encontró que en los 188 participantes solo la minoría (41.5%) muestra una buena satisfacción, mientras que en la mayoría (50.5%) muestran una poca satisfacción o regular satisfacción con la atención odontológica recibida hasta el momento. Hecho que contrasta, con la investigación de López (2012), donde se obtuvo una buena satisfacción en su mayoría (75.6%), y solo una menor parte (19.4%) muestra un poco o regular satisfacción. Esta diferencia se podría explicar por los diferentes ámbitos donde se aplica este instrumento, como un hospital y una clínica universitaria, hecho que conlleva a pensar diferentes tiempos trabajo, diferente infraestructura, diferentes materiales en los tratamientos a desarrollar, y, diferente nivel sociocultural del paciente

Por otro lado, llegamos a coincidir con el estudio realizado por Bustamante (2014), donde el mayor porcentaje de pacientes encuestados, fueron del sexo femenino y pertenecientes a los rangos de edad de 26 a 35 años. Asimismo, también coincidimos con los trabajos realizados por Gonzales y Pariajulca (2011) al hallar un nivel de satisfacción regular (40.5%). Esta coincidencia se podría explicar con el tipo y ámbito de población de estudio, donde en ambos casos se realizó en la ciudad de Lima. Asimismo, se puede inferir que la coincidencia en cuanto a sexo y edad de la muestra encuestada, se podría deber a que las mujeres son las que acuden con mayor frecuencia a las consultas dentales en nuestro país.

En cuanto a la dimensión llamada: “Calidad del servicio”, nuestros resultados difieren con los obtenidos por López (2012) ya que en nuestra investigación la mayoría califica como regular (59%), mientras que en el otro estudio lo califican como bueno (85%). Siendo esta dimensión evaluada someramente por y para los pacientes, conlleva a

pensar que a algunos de los operadores que trabajan en el centro de salud tienen un déficit en eficiencia, empatía y atención.

Asimismo, en otra dimensión, como el “Costo”, se encontró una diferencia en relación al estudio realizado por López, ya que el identificó que el 54.5 % de los pacientes calificaron como excelente los costos y gastos manejados en la clínica de la Universidad de Valencia en España, mientras que en nuestro estudio solo el 47.9 % de los participantes respondieron como bueno los precios de los tratamientos, similar a los resultados obtenidos por García (2010), donde casi la mitad (46.5%) mostraron ese resultado en un centro de salud EsSalud de Zapallal, Lima. Estas diferencias y similitudes podrían demostrar una falta en el abastecimiento de materiales en el servicio de odontología, en la red EsSalud, lo que conlleva a que el paciente incurra en un gasto adicional al comprar algún material para realizarse el tratamiento que solicita.

Así también, en cuanto a la dimensión “Manejo del dolor”, la que se relaciona intrínsecamente con una competencia técnica óptima del profesional, este estudio tuvo como resultado el 55.9 % de los pacientes califican como regular este ítem, en contraste con lo conseguido por López (2012) donde el 85.4% de los pacientes califican como excelente la competencia técnica de sus odontólogos, esto se podría deber al tiempo que tienen los operadores para desarrollar el tratamiento, se sabe que en Valencia el tiempo entre paciente y paciente es de aproximadamente 25 min, en tanto, en los servicios de odontología de EsSalud el tiempo estimado es de 15min; ello obliga al operador a apresurarse con el tiempo, pudiendo con esa rapidez tener un ineficiente trato con el paciente, ineficiente tratamiento realizado o no tener en cuenta el dolor que pueda experimentar el paciente ante tratamientos invasivos..

En la dimensión de “Accesibilidad” o tiempo, se distingue la mayor diferencia de toda la investigación en cuanto a resultados obtenidos, tal es el caso que López (2012) obtuvo una calificación de regular, con un 44.6 % en esta dimensión. Mientras que en esta investigación, los pacientes evidenciaron un lamentable 55.9% de insatisfacción, es decir, una calificación de mala. Esto podría ser el resultado de la cantidad abrumadora de pacientes que se presentan para el servicio de odontología mes a mes, se estima que son alrededor de 3000 los pacientes atendidos solo en este servicio cada mes; ello difiere de la afluencia de los mismos en la clínica de Valencia, lo que explica un tiempo prologado de cita en cita, así como un mayor tiempo de espera para ser atendido, lo que genera malestar en los pacientes, expresándose en este ítem.

Seguidamente, la dimensión “Disponibilidad” evidenció en nuestro estudio un nivel regular de satisfacción (42.6 %), diferente a los resultados obtenidos por López (2012), donde casi la tercera parte (32.5%) mostraron ese resultado en el mismo ítem. Sin embargo, llama la atención que en un estudio de Landa (2011), este ítem se contraponga fuertemente (87%) en materia de “Disponibilidad”. Posiblemente se deba al uso de un instrumento de recolección que difiere al presentado en esta investigación y al utilizado por López. O a la diferente demanda que pueda haber en Veracruz, (México) lugar de estudio de Landa, teniendo en cuenta que esta dimensión, hace énfasis en la cantidad y ubicación de los centros con servicios de odontología cercana al paciente.

Por último, al culminar esta investigación se logró determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital I EsSalud “Aurelio Díaz Ufano”, con resultantes que no solo demostraron una poca satisfacción en los pacientes, sino que también indican la

presencia de debilidades en relación al servicio odontológico prestado por el establecimiento de salud, sin embargo, también muestra fortalezas como es en la dimensión “Calidad de servicio” prestado, propiamente dicha.

Los resultados de esta investigación aportan parámetros de calidad y satisfacción en el servicio mencionado del presente establecimiento, los cuales aún podrían mejorarse en el tiempo.

V. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio, se puede concluir lo siguiente:

Primera: Se considera que los pacientes del servicio de la odontología del Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano” en el mes de Julio del 2016 presentan en su mayoría unos niveles de poca satisfacción (50.5%) con la asistencia odontológica recibida.

Segundo: Se considera que el rango de edad de 26-35 años fue el que mostro una superior concurrencia en la atención odontológica (40.4%), los que fueron, en su mayoría del género femenino. Y el grado de instrucción mostrado en mayoría ligera fue en el grado de secundaria (31.4%).

Tercero: El nivel de satisfacción según la dimensión “Calidad de servicio” es regular en su mayoría. Lo que significa que la mayoría de los pacientes cree que los algunos operarios no son atentos, amables, ni explican el tratamiento previo a realizarlo.

Cuarto: El nivel de satisfacción de acuerdo la dimensión “Costo” es bueno y regular en su mayoría. Lo que significa que existen aún aspectos que podrían mejorarse en este entorno, como la explicación del presupuesto, y materiales a usar.

Quinto: El nivel de satisfacción según la dimensión “Manejo del dolor”, o competencia técnica, es regular en su mayoría. Lo que significa que la mayoría de los odontólogos, desde la perspectiva del paciente, no son minuciosos al momento

de realizarle los tratamientos, además de causarle dolor.

Sexto: El nivel de satisfacción según la dimensión “Acceso”, o tiempo, es malo en su mayoría. Lo que significa que existen altos tiempos de espera, por lo cual el odontólogo debe intentar reducir los tiempos de espera, e intentar acabar el tratamiento para que el paciente no vuelva a otra cita en un tiempo lejano.

Séptimo: El nivel de satisfacción según la dimensión “Disponibilidad” es regular en su mayoría. Lo que significa que la mayoría de los pacientes cree que el hospital tiene una buena ubicación geográfica y la tecnología e infraestructura en el presente nosocomio es aceptable.

VI. Recomendaciones

Luego de haber identificado los resultados y haber desarrollado las conclusiones se propone lo siguiente:

Primero: Realizar estudios longitudinales para mantener en constante evaluación el servicio prestado y de esa forma, se obtengan menores índices de insatisfacción en los pacientes, ya que se aplicarán filtros a la detección de posibles fallas y/o errores, y con ello, un mejoramiento del sistema.

Segundo: Desarrollar programas de calidad que midan exclusivamente la atención, empatía y eficacia del operario al realizar el tratamiento odontológico.

Tercero: Realizar un estudio del sistema de costos adicionales que afecten a los pacientes al momento de realizarse un tratamiento dental

Cuarto: Desarrollar charlas y asesorías a los operarios, con el fin respectivamente de reducir el dolor y mejorar las técnicas aplicadas al momento de realizar el tratamiento.

Quinto: Hacer un programa en relación a técnicas que ayuden a simplificar una atención con menor números de citas, menor tiempo de espera y menor tiempo de trabajo.

Sexto: Implementar dos buzones de sugerencias y reclamos que seas exclusivos para pacientes y profesionales respectivamente, esto con el fin de determinar el grado de percepción de calidad que muestran ambas partes.

VII. Referencias

Baelum, V. (2011). *Spanish version of the GOHAI BMC Oral Health*. Recuperado de <http://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6831-6-11>

Bustamante, W. (2014). *Dimensiones de la satisfacción en pacientes atendidos en la clínica de la Universidad de Chiclayo*. (Tesis de Bachiller). Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/391/1/TL_Bustamante_Sandoval_WilsonEdinson.pdf

Cortés, F., J, Rosel, E., Artázcoz J., Bravo, M. (2010) *Adaptation and validation for Spain of the child-oral impact on daily performance (COIDP) for use with adolescents*. Recuperado de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19767692>

Elizondo, E., Quiroga, G., Palomares, I., Martínez, I. (2011). *La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico*. Buenos Aires: RESPYN. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn2011/spn111d.pdf>.

Flores, S. (2011). *Gestión de la accesibilidad y derecho a la salud*. Acta méd. 20(4), 12-16. Recuperado de: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S000160022012000300010&lng=es.

García, C., Chenguayen, M., (2010). *Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados*. MPA Journal. 10(5), 6-11. Recuperado de http://www.idefiperu.org/MPANRO4/41_P7-13%20Orig1Garcia.pdf

González, H., (2012). *Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis de bachiller.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: http://www.cybertesis.edu.pe/bitstream/cybertesis/2758/1/gonzales_dh.Pdf

Huertas, S., (2015). *Satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica privada en Moravia.* ULACIT. 26(6), 20-26.

Recuperado de: <http://bb9.ulacit.ac.cr/tesinas/publicaciones/042735.pdf>

Kotler, P., (2013). *Marketing Management.* Nueva Jersey: Prentice Hall.

Recuperado el 11 de marzo de 2016 de http://dl.ueb.edu.vn/bitstream/1247/2250/1/Marketing_Management_-_Millenium_Edition.pdf

López, J., Pilataxi, S., Rodriguez, L., (2013). *Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia.* (Tesis de doctorado).

Recuperado de: http://rev_gerenc_polit_salud.javeriana.edu.co/vol12_n_24/estudios_7.pdf

López, A. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire.* (Tesis de doctorado). Recuperado de: http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24925/TesisDoctoral_EstudiodelasatisfaccionenOdontologiaADame.pdf?sequence=1

Martínez, H., Ávila, E. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Cengage Learning.

Ministerio de Salud del Perú. (2011). *Política Nacional de calidad en Salud*. Documento técnico [RM No 727 - 2011/ Minsa] Recuperado de: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1026_DGSP258.pdf.

Pariajulca, I. (2011). *Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener*. (Tesis de Bachiller). Recuperado de: <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/ISRAELROBERTPARIJULCAFERNANDEZ.pdf>

Real Academia Española. (2012). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: RAE. Recuperado de: www.rae.es/

Ribeiro J, Axe C, Tinoco M. (2011). *Determinantes de la satisfacción y los atributos de calidad en el sector salud*. (Tesis Maestría). Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2010000400011&lng=en&nrm=iso. ISSN 0104530X.<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X2010000400011>.

Rodriguez, M. (2012). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional*

Mayor de San Marcos. (Tesis de Maestría). Recuperado en
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1120/1/Rodriguez_vm\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1120/1/Rodriguez_vm(2).pdf)

Skaret, E., Berg, E., Raadal, M., (2011) *Reliability and validity of the Dental Satisfaction Questionnaire in a population of 23-year-olds in Norway.*

Community Dent Oral Epidemiol. Recuperado de
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/14961837>

Yamazaki, M., Inukay, M., Baba, K., (2012). *Japanese version of the Oral*

Health Impact Profile (OHIP-J). Recuperado de
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17302943>.

VIII. Apéndice

ANEXO A
Carta de presentación

Señor: Dr. Fritz Ortiz – Jefe del Servicio de Odontología del Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" – 2016.

Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION EN SERVICIO DE LA SALUD de la UCV, en la sede LOS OLIVOS, promoción 2015, aula 202, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" – 2016**

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
CD. QUISPE TICONA, RUBEN
D.N.I: 44415629

ANEXO B

Certificado
instrumento

de validez de



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL "DENTAL SATISFACTION QUESTIONAIRE"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
1	DIMENSIÓN 1 Comunicación	SI No	SI No	SI No	
2	DIMENSIÓN 2 Accesibilidad	SI No	SI No	SI No	
3	DIMENSIÓN 3 Competencia técnica	SI No	SI No	SI No	
4	DIMENSIÓN 3 Manejo del Dolor	SI No	SI No	SI No	
5	DIMENSIÓN 3 Empatía	SI No	SI No	SI No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg: ORTIZ LEON, FÉLIX DNI: 0249127413

Especialidad del validador: Jefe de Servicios de Odontología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

18 de 7 del 2016.

FÉLIX ORTIZ LEON
JEFE DE SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA
HOSPITAL LAURELLO ORTIZ ORTIZ
COP. 09915 - RNE: 00400
EsSalud
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL
"DENTAL SATISFACTION QUESTIONNAIRE"**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
1	DIMENSIÓN 1 Comunicación	<input checked="" type="checkbox"/> Si No	<input checked="" type="checkbox"/> Si No	<input checked="" type="checkbox"/> Si No	
2	DIMENSIÓN 2 Accesibilidad	<input checked="" type="checkbox"/> Si No	<input checked="" type="checkbox"/> Si No	<input checked="" type="checkbox"/> Si No	
3	DIMENSIÓN 3 Competencia técnica	<input checked="" type="checkbox"/> Si No	<input checked="" type="checkbox"/> Si No	<input checked="" type="checkbox"/> Si No	
4	DIMENSIÓN 3 Manejo del Dolor	<input checked="" type="checkbox"/> Si No	<input checked="" type="checkbox"/> Si No	<input checked="" type="checkbox"/> Si No	
5	DIMENSIÓN 3 Empatía	<input checked="" type="checkbox"/> Si No	<input checked="" type="checkbox"/> Si No	<input checked="" type="checkbox"/> Si No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: *Escobedo Roldán, Susy M. Páez* DNI: *4.272.245.6*

Especialidad del validador: *Odontología / Medicina en Gestión Pública de la Salud*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

de *20* del 20*20*
[Firma]
Dra. Susy Escobedo Roldán
Jefa del Servicio de Odontología
Hospital Nacional de Emergencias Grau
ATA Es Salud

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL
"DENTAL SATISFACTION QUESTIONNAIRE"**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
1	DIMENSIÓN 1 Comunicación	<input checked="" type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> No	<p>Se agregan al formulario en la impresión del cuestionario.</p> <p>Se agregan nuevas de H.C. a cuestionario.</p>
2	DIMENSIÓN 2 Accesibilidad	<input checked="" type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> No	
3	DIMENSIÓN 3 Competencia técnica	<input checked="" type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> No	
4	DIMENSIÓN 3 Manejo del Dolor	<input checked="" type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> No	
5	DIMENSIÓN 3 Empatía	<input checked="" type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Reserva Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Eduardo Aguilar Pasapera DNI: 10/162408

Especialidad del validador: Docente Práctica Clínica del Niño, Hospital en Salud Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

... de ... del 2016.


Mg. CD Eduardo Aguilar Pasapera
Docente Práctica Clínica del Niño
Universidad Alas Peruanas
COP. 04611

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL
"DENTAL SATISFACTION QUESTIONNAIRE"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Comunicación							Adequar nomenclatura de escala de Lickert
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Accesibilidad							
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Competencia técnica							
	DIMENSIÓN 3	Si		Si		Si		
4	Manejo del Dolor							
	DIMENSIÓN 3	Si		Si		Si		
5	Empatía							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Corresponde Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Judith Lozano Burgos DNI: 59418835

Especialidad del validador: Medicina General / Mg. Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

15 de 07 del 2016
JUDITH LOZANO BURGOS
MEDICINA GENERAL
HOSPITAL I AURELIO DIAZ UFAO
CMP: 043578
EsSalud

ANEXO C

Matriz de consistencia

TÍTULO: Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" – 2016.							
AUTOR: Rubén Darío Quispe Ticona							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema principal: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de odontología mediante el uso del cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016? Problemas secundarios: 1.- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión calidad del servicio en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016?	Objetivo general: ¿Determinar el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología según el uso Dental Satisfaction Questionnaire en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016? Objetivos específicos: 1.- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión calidad del servicio.	Hipótesis general: Existe más del 75% de los pacientes se encuentran satisfechos regularmente. Hipótesis específicas: 1. Existe más del 75% en satisfacción con respecto a la dimensión “Calidad de servicio”. 2. Existe más del 75% en satisfacción con respecto a la dimensión		Variable 1: Satisfacción del paciente			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			<ul style="list-style-type: none">Calidad del servicioCostoManejo del dolorAccesoDisponibilidad	<i>Cuando el 75 % de la muestra está en el nivel Completamente de acuerdo.</i>	<p>Preguntas: 1, 7, 9, 14</p> <p>Preguntas: 3, 5, 10, 13, 15</p> <p>Preguntas: 2, 11, 18</p> <p>Preguntas: 4, 8, 19</p> <p>Preguntas: 6, 12, 16, 17</p>	Ordinal	<p>1.Completamente de acuerdo</p> <p>2. De acuerdo</p> <p>3. Neutral</p> <p>4. Desacuerdo</p> <p>5.Completamente desacuerdo.</p>

<p>2.- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión costo en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016?</p> <p>3.- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión manejo del dolor en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016?</p> <p>4.- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la dimensión acceso en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016?</p> <p>5.- ¿Cuál será el nivel de satisfacción con respecto a la dimensión disponibilidad en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016?</p>	2.-Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión costo.	“Costo”.					
	3.- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión manejo del dolor.	3. Existe más del 75% en satisfacción con respecto a la dimensión a la dimensión “Manejo del dolor”.	Datos Sociodemográficos				
	4.- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión acceso	4. Existe más del 75% en satisfacción con a la dimensión “Acceso”.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
	5.- Identificar el nivel de satisfacción con respecto a la dimensión disponibilidad.	5. Existe más del 75% en satisfacción con respecto a la dimensión “Disponibilidad”	<ul style="list-style-type: none"> Edad Sexo Grado de Instrucción 	<p>Número de años Cumplidos.</p> <p>Características Fisiológicas.</p> <p>Nivel de estudios alcanzados.</p>	<p>- ¿Qué edad tiene?</p> <p>- ¿Cuál es el género?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de estudios?</p>	<p>Discreta</p> <p>Nominal</p> <p>Ordinal</p>	<p>Respuesta Abierta</p> <ul style="list-style-type: none"> Masculino Femenino Analfabeto. Primaria. Secundari. Técnico. Universit Postgrado

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS					
<p>TIPO: Cuantitativa</p> <p>DISEÑO: Aplicada, Descriptiva, Cuantitativa, Transversal, Orientada a la comprobación.</p> <p>MÉTODO: Observable y Descriptivo.</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Constituida por 2640 pacientes que acudieron por atención odontológica al Hospital I “Aurelio Díaz Ufano y Peral” en el mes de Julio del 2016.</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>Probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>$n = 2640 (1.96)^2 (0.5) (0.5) + (0.05^2)(3220-1) + (1.96^2) (0.05)(0.5)$</p> <p>$n = 188$</p>	<p>Variable 1: Satisfacción del paciente.</p> <p>Técnicas: Cuestionario</p> <p>Instrumentos: Dental Satisfaction Questionnaire.</p> <p>Autor: Ruben Quispe Año: 2016</p>		<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>A través de medidas de tendencia central como media, mediana, cálculo de frecuencias simples, absolutas y relativas. Así como medidas de dispersión como desviación estándar.</p> <p>INFERENCIAL: NO APLICA</p>			

ANEXO D

Carta de consentimiento informado

Nro.

Mediante el presente documento, yo_____ Identificado (a) con DNI_____ acepto participar en la investigación realizada por el Maestrante CD. Ruben Dario Quispe Ticona.

He sido informado (a) que el objetivo del estudio es: Identificar el nivel de satisfacción en la atención odontológica mediante el uso del cuestionario americano DENTAL SATISFACTION QUESTIONNAIRE.

Con esta finalidad responderé un cuestionario para dicho estudio. La información obtenida será de carácter confidencial y no será usada para otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Firmo en señal de conformidad:

Firma del participante

ANEXO E

Versión original del cuestionario

ÍTEM	CONTENIDO
1	There are things about the dental care I receive that could be better
2	Dentists are very careful to check everything when examining their patients
3	The fees dentist charge are too high
4	Sometimes I avoid going to the dentist because it is so painful
5	People are usually kept waiting a long time when they are at dentist's office
6	Dentists always treat their patients with respect
7	There are enough dentists around here
8	Dentist should do more to reduce
9	Places where you can get dental care are very conveniently located
10	Dentist always avoid unnecessary patient expenses
11	Dentists aren't as thorough as they should be
12	I see the same dentist just about every time I go for dental care
13	It's hard to get a dental appointment for dental care right away
14	Dentists are able to relieve or cure most dental problems that people have
15	Hours when you can get dental care are good for most people
16	Dentists usually explain what they are going to do and how much it will cost before they begin treatment
17	Dentist should do more to keep people from having problems with their teeth
18	Dentist office's are very modern and up to date
19	I am not concerned about feeling pain when I go for dental care

ANEXO F

Versión traducida del cuestionario

ITEM	CONTENIDO
1	Hay aspectos del tratamiento dental que recibo que podrían mejorarse
2	Los dentistas muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes
3	Los dentistas cobran precios demasiado elevados
4	Algunas veces evito ir al dentista porque hacen mucho daño
5	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la clínica dental
6	Los dentistas siempre tratan a sus pacientes con respeto
7	Hay suficientes dentistas en mi zona
8	Los dentistas deberían hacer más para reducir el dolor
9	Las consultas de los dentistas están en lugares a los que es muy fácil llegar
10	Los dentistas siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios
11	Los dentistas no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como
12	Me atiende siempre el mismo dentista casi siempre que necesito tratamiento dental
13	Es difícil conseguir una consulta con el dentista de forma inmediata
14	Los dentistas son capaces de aliviar o curar la mayoría de problemas dentales que los
15	El horario de atención de los dentistas es conveniente para la mayoría de la gente
16	Los dentistas suelen explicar en qué consistirá el tratamiento y su coste antes de
17	Los dentistas deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas
18	Las consultas de los dentistas son muy modernas y disponen de las últimas tecnologías
19	No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista

ANEXO G

Instrumento - DSQ



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – UCV

CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL

“DENTAL SATISFACTION QUESTIONAIRE”

Por favor le solicitamos llenar esta encuesta, su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio, gracias por su contribución.

I. DATOS GENERALES:

EDAD _____ años

FECHA: _____ N° _____

SEXO:

1. Masculino

2. Femenino

GRADO DE INSTRUCCION:

1.Sin estudios 2. Primaria 3. Secundaria 4. Técnico 5. Universitaria 6. Post Grado

II. DATOS ESPECÍFICOS

Por favor lea detenidamente cada pregunta y coloque una X o una + en el recuadro que Ud. crea conveniente.

ITEM	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	A veces	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Hay aspectos del tratamiento dental que recibo que podrían mejorarse.					
2. Los dentistas muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes.					
3. Los dentistas cobran precios demasiados elevados					
4. Algunas veces evito ir al dentista porque hacen mucho daño.					
5. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la clínica dental.					
6. Los dentistas siempre tratan a sus pacientes con respeto.					
7. Hay suficientes dentistas en mi zona.					
8. Los dentistas deberían hacer mas para reducir el dolor.					

9. Las consultas de los dentistas están en lugares a los que es muy fácil llegar.					
10. Los dentistas siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios.					
11. Los dentistas no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como debiera ser.					
12. Me atiende siempre el mismo dentista casis siempre que necesito tratamiento dental					
13. Es difícil conseguir una consulta con dentista en forma inmediata					
14. Los dentistas son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales que los pacientes le puedan presentar.					
15. El horario de atención de los dentistas es conveniente para la mayoría de la gente.					
16. Los dentistas suelen explicar en que consistirá el tratamiento y su coste antes de iniciarlo.					
17. Los dentistas deberían hacer mas para evitar que las personas tengan problemas dentales.					
18. Las consulta de los dentistas son muy modernas y disponen de las ultimas tecnologías.					
19. No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista.					

Instrucciones: Consta por 19 preguntas a las que el paciente tiene que contestar dentro de una escala del 1 al 5 en función de su grado de acuerdo. También se especifican las instrucciones para que el paciente rellene y conteste adecuadamente el cuestionario. Siendo en puntajes: 1 “Completamente de acuerdo” y 5 “Completamente en Desacuerdo”. Y en las preguntas: 1,3,4,5,8,11,13,17. Con el resto de preguntas “Completamente de acuerdo” es 5, “Completamente en Desacuerdo” es 1.